

SZTE József Attila Tanulmányi és Információs Központ

Látogatói elégedettségi kutatás 2009. tavasz

Bevezető

Az idén immár harmadik alkalommal végeztünk látogatói elégedettségi kutatást, melyet az SZTE TIK kettős céllal kezdeményezett 2007 tavaszán.

Első célunk az volt, hogy visszajelzést kapjunk a Központ látogatóinak, (fel)használóinak véleményéről. A 2009-es felmérésben az új igények felmérése és az új szolgáltatások megítélése mellett fontos szempont lett számunkra az elmúlt két év eredményeivel való összehasonlíthatóság, valamint a környezettudatos magatartás népszerűsítése érdekében tett lépéseink, törekvéseink visszacsatolása.

Idén is fontos szempont volt az, hogy minőségbiztosítási elveinkhez híven folyamatosan fejlődjünk, fejlesszünk, és minél teljesebben megfeleljünk a vevői igényeknek.

Módszertan

A Központ látogatóival 2009 májusában egy három kérdéscsoportból álló elégedettségi kérdőívet töltettek ki kérdezőbiztosaink az intézmény területén. **A kérdőívre 960-an adtak választ 2009. május 4-17. között.** A válaszadók 80%-át idén is az SZTE hallgatói tették ki. A célkitűzések közt szerepelt, hogy minden kar szerepeljen a mintában, ezt ez évben az MGK kivételével sikerült elérnünk.

A dokumentum jellege

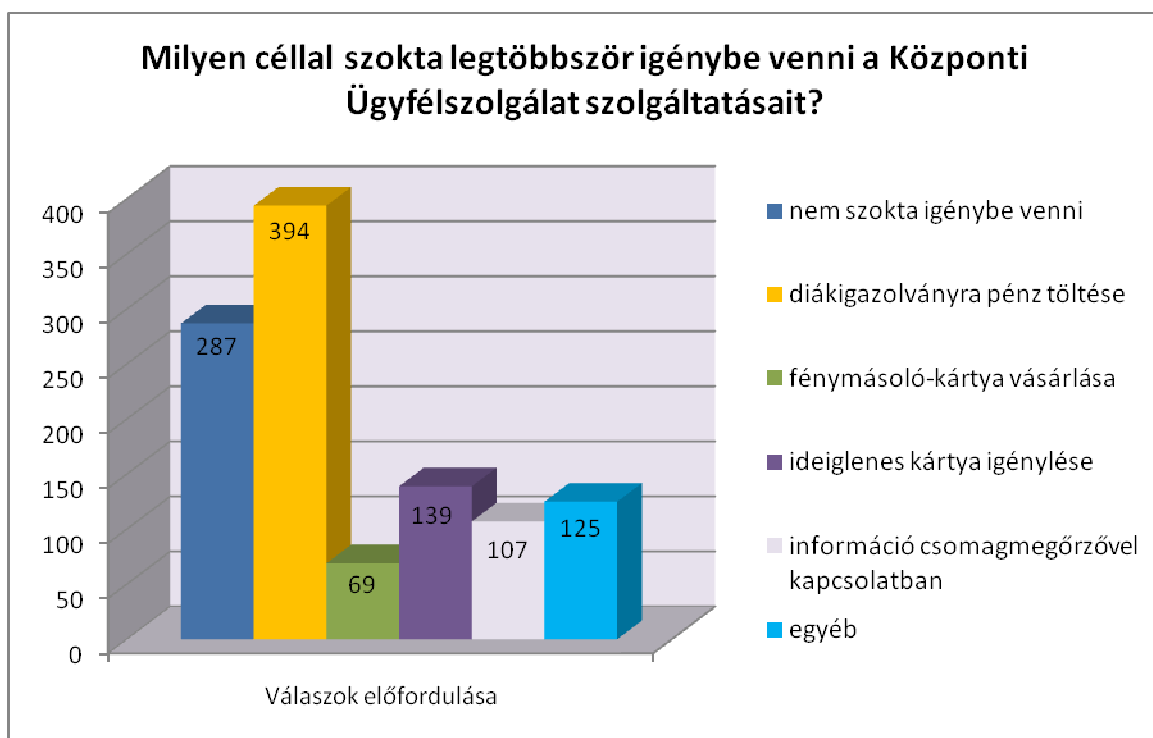
Jelen dokumentum az SZTE TIK minőségbiztosítási rendszerének része, nyilvános adatokat tartalmaz a Szegedi Tudományegyetem oktatói, dolgozói és hallgatói részére, valamint az összes felhasználónk számára. A felmérés eredményéről készült összefoglalás megtekinthető a www.tik.u-szeged.hu és a www.u-szeged.hu/kongresszusikozpont oldalakon, illetve nyomtatott példánya olvasásra elkérhető a Központi Ügyfélszolgálat munkatársaitól.



A dokumentumban szereplő adatok, eredmények felhasználhatók a következő forrásmegjelöléssel: „SZTE TIK Látogatói Elégedettségi Mérés 2009” SZTE TIK, Szeged 2009.

A. Általános kérdések összefoglalása

Ebben az alfejezetben a három fő kérdéscsoportból az általános kérdésekre kapott válaszokat mutatjuk be. Arra a kérdésünkre, hogy a látogatók milyen céllal szokták igénybe venni a Központi Ügyfélszolgálat szolgáltatásait, közel 400 válaszban jelölték meg a pénzfeltöltést diákigazolványra, közel 150-szer pedig az ideiglenes kártya igénylését. Több mint 280-an nem veszik igénybe a Központi Ügyfélszolgálat szolgáltatásait.

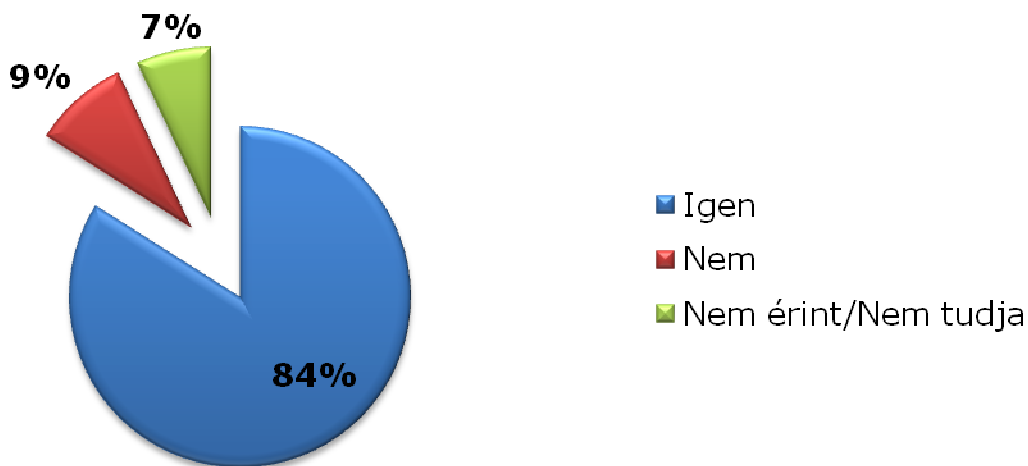


Mivel Központunkban alkalmanként előfordul, hogy (oktatási szünet, nemzeti ünnep, egy-egy rendezvény kapcsán) módosul a nyitva tartás, idén is megkérdeztük látogatóinkat, hogy a nyitva tartást érintő változásokról időben értesülnek-e, valamint az információk milyen csatornán keresztül jutnak el hozzájuk.



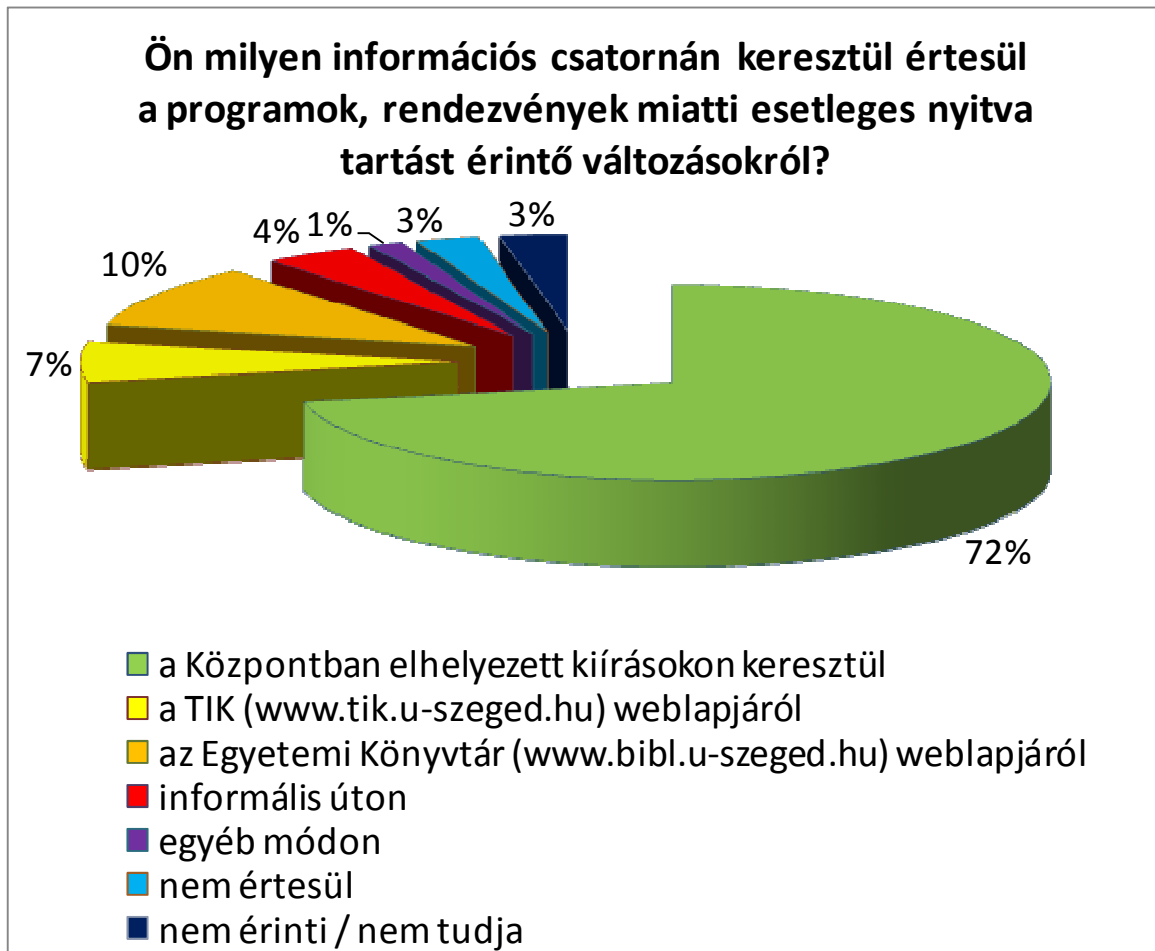
Külön figyelmet fordítunk látogatóink informálására. Fontos szerepet játszik az intézmény életében, hogy időben tájékoztassuk Őket az esetleges változásokról. Az ilyen irányú törekvéseinkkel kapcsolatos elégedettség mérése céljából külön kérdéseket tettünk fel.

Ön szerint megfelelő időben informálja a TIK a látogatóit az esetleges nyitva tartást érintő változásokról?



Amint az a diagramból olvasható, a látogatók több, mint 80%-a elégedett, úgy gondolják, hogy időben értesítjük őket az esetleges változásokról.

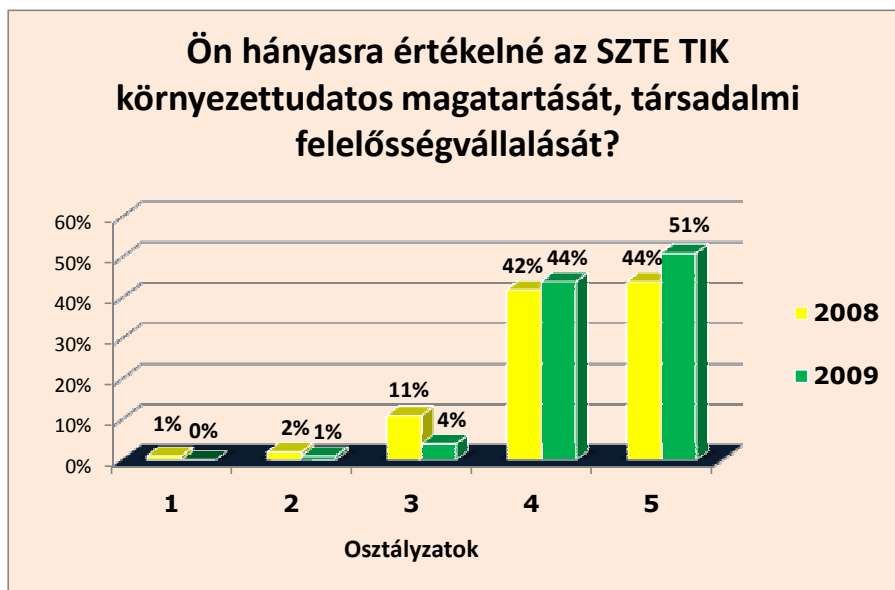




A fenti diagram jól szemlélteti, hogy - a korábbi két eredményeikhez hasonlóan - még mindig a kihelyezett kiírásokon keresztül értesülnek a leginkább a változásokról. A megkérdezettek 7%-a válaszolta azt, hogy ezek a változások nem érintik. Ezek az eredmények az elmúlt két évben készült felmérésekben kapottakhoz képest javultak, többen gondolják, hogy megfelelő időben értesülnek a változásokról (2007: 77%, 2008: 80%).



Központunkban különös figyelmet kap a környezettudatos magatartás, módszerek széles körben történő népszerűsítése, valamint az ehhez szükséges feltételek megteremtése dolgozóink és látogatóink számára egyaránt. Az ennek kapcsán feltett kérdéseinkre a megkérdezett látogatók a következő válaszokat adták.



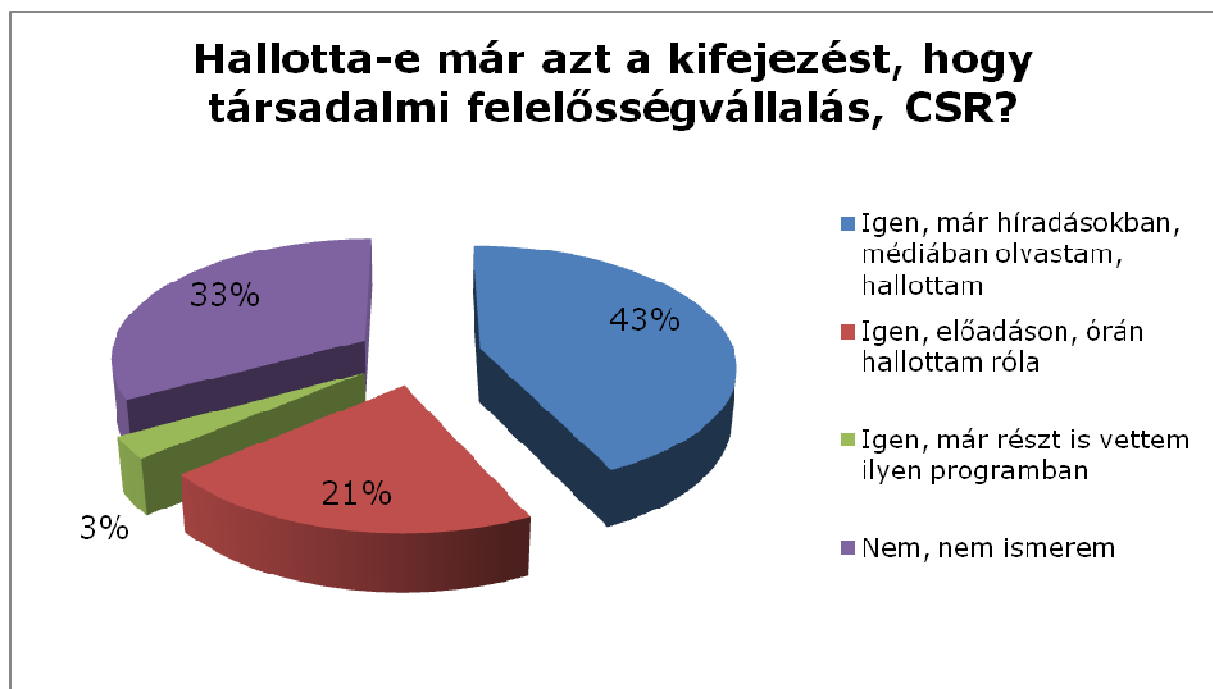
A fenti diagram eredményei azt mutatják, hogy törekvéseinket látogatóink is értékelik, hiszen 51%-uk adott 5-öst és 44%-uk 4-est az ötfokozatú skálán a Központ környezettudatos magatartásának osztályozásakor. Az eredmények a 2008-ban készült felmérésben kapottakhoz képest javultak, többen gondolják úgy, hogy a Központ környezettudatos magatartása kiváló (2008: 44%, 2009: 51%).

Mindennapi tevékenységünkben a környezetkímélő/barát üzemeltetés nagy szerepet játszik. Ennek érdekében a Központban szelektíven gyűjtjük a hulladékot, csökkentett víznyomás van a mosdókban, a nagygépeket éjszakára lekapcsoljuk, fordított, úgynevezett alkonykapcsolókat alkalmazunk az olvasótermekben, az Egyetemi Kávézóban, s immár a számítógépes kabinetekben is. Ezen túlmenően



napkollektort építettünk a tetőszerkezetre, megszüntettünk a Központ éjszakai világítását, stb.

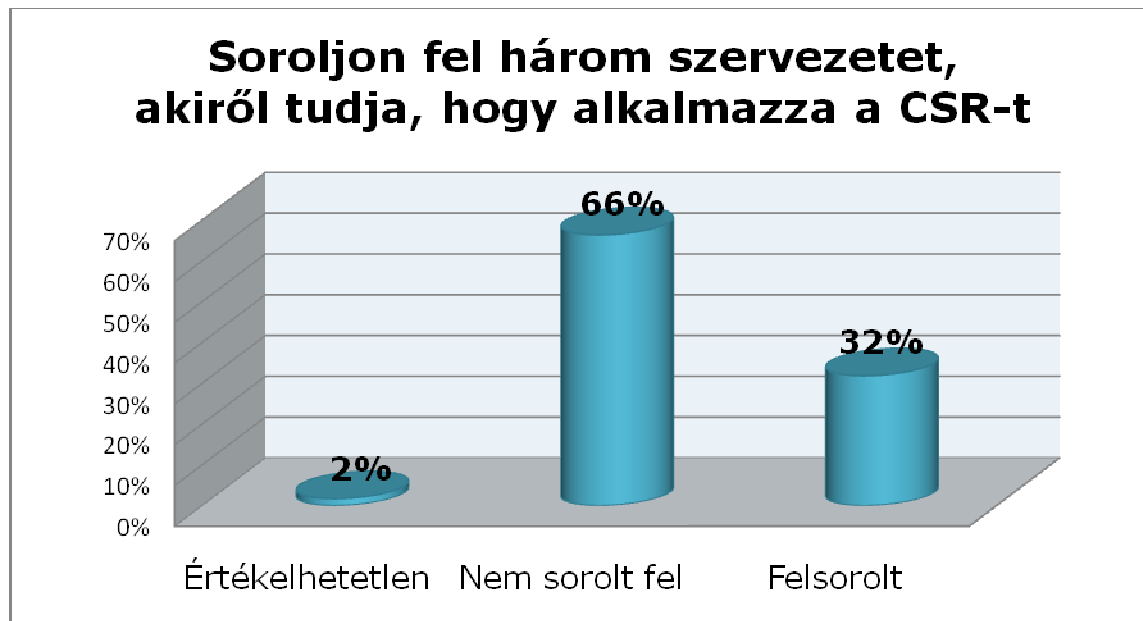
A környezettudatossággal szoros összefüggésben van a vállalati társadalmi felelősség vállalás, ezért idén először arra is kíváncsiak voltunk, hogy a látogatók hány százaléka hallott már a vállalati társadalmi felelősségvállalásról.



Több mint 400 válaszban jelölték meg azt, hogy már híradásokban-médiában olvasott vagy hallott róla, több mint 200-an előadáson, órán hallottak róla. Közel 330 válaszadó jelölte meg azt, hogy még nem találkoztak ezzel a kifejezéssel.

Kíváncsiak voltunk arra is, hogy a válaszadók milyen arányban ismernek olyan vállalatokat, szervezeteket, amelyek foglalkoznak társadalmi felelősségvállalással, illetve vannak ilyen irányú törekvéseik. Az alábbi diagram szemlélteti a kapott eredményeinket.





Az igennel válaszolók (57%) 32%-a tudott felsorolni legalább egy olyan vállalatot, amely alkalmazza a CSR-t. Ezen felsorolt cégek közül a leggyakrabban említett szervek:

✓ Tanulmányi és Információs Központ (TIK)	42
✓ Vöröskereszt	27
✓ Greenpeace	19
✓ MOL Nyrt.	17
✓ Szegedi Tudományegyetem (SZTE)	15
✓ UNICEF	12
✓ Máltai Szeretetszolgálat	12
✓ Magyar Telekom	11
✓ UNESCO	10

Összesen 121 szervezet említették meg a válaszadók. A legtöbbször, 42-szer említett szervezet az SZTE TIK-et. Huszonhétszer említették a Vöröskeresztet, 19-szer a Greenpeace-t, valamint 17-szer a MOL Nyrt.-t. Bár Központunkat emelték ki a legtöbben, a felmérés eredményét torzíthatja az a tényező, hogy a TIK területén történt a felmérés.

Kíváncsiak voltunk továbbá arra, hogy a válaszadók véleménye szerint az emberek mivel azonosítják a társadalmi felelősségvállalást (három válasz is megjelölhető volt). Az eredmények a következő táblázatban olvashatók.



Válaszlehetőség	Százalékos érték
Fenntarthatjuk gazdasági sikereinket, és üzleti előnyt érünk el azzal, hogy jó hírnevet alakítunk ki	16%
Elnyerjük azoknak a személyeknek a bizalmát, akik a környezetünkben tevékenykednek (diáktársak, munkatársak, szomszédok, beszállítók – stakeholderek)	25%
Önkéntes elköteleződés a közjó mellett	55%
A jövő generációjának védelme, élhető környezet átörökítése	66%
Pozitív érzelmi kötöttséget kialakítani az emberekben a környezettel, természettel	38%
Pusztán marketing, PR tevékenység	20%
Nem válaszolt	5%

A legnagyobb arányban „A jövő generációjának védelme, élhető környezet átörökítése” - 66% és az „Önkéntes elköteleződés a közjó mellett” – 55% válaszlehetőséget jelölték meg. Véleményük szerint az emberek ezekkel azonosítják a legnagyobb mértékben a társadalmi felelősségvállalást.

Szerettük volna megtudni, hogy a válaszadók szerint az egyének általában véve mit gondolnak a környezetüket érintő változásokról (kettő válasz is megjelölhető volt). Ennek eredményeit az alábbi táblázat szemlélteti.



Válaszlehetőség	Százalékos érték
Törvényszerű dolog, ami napjainkban tapasztalható	21%
Az egyénnek nincs igazi felelőssége, ez az államok, kormányok dolga	23%
Legfőképpen a vállalatok tehetnek erről, nekik kell megoldaniuk ezt a kérdést	19%
Mindenki ügye a fennálló helyzet (kormányok, vállalatok, egyének)	52%
Sokaknak fogalmuk sincs, hogy mi zajlik körülöttük, érdektelenek az ilyen témákra	71%
Nincs itt semmilyen környezeti változás, csak a média fújja fel a dolgot	6%

A válaszadók legnagyobb százaléka a „Sokaknak fogalmuk sincs, hogy mi zajlik körülöttük, érdektelenek az ilyen témákra” – 71% és „Mindenki ügye a fennálló helyzet (kormányok, vállalatok, egyének)” – 52% jelölte meg. A válaszadók mindössze 19%-a jelölte meg azt a lehetőséget, hogy a vállalatok tehetnek a jelenlegi helyzet kialakulásáról.



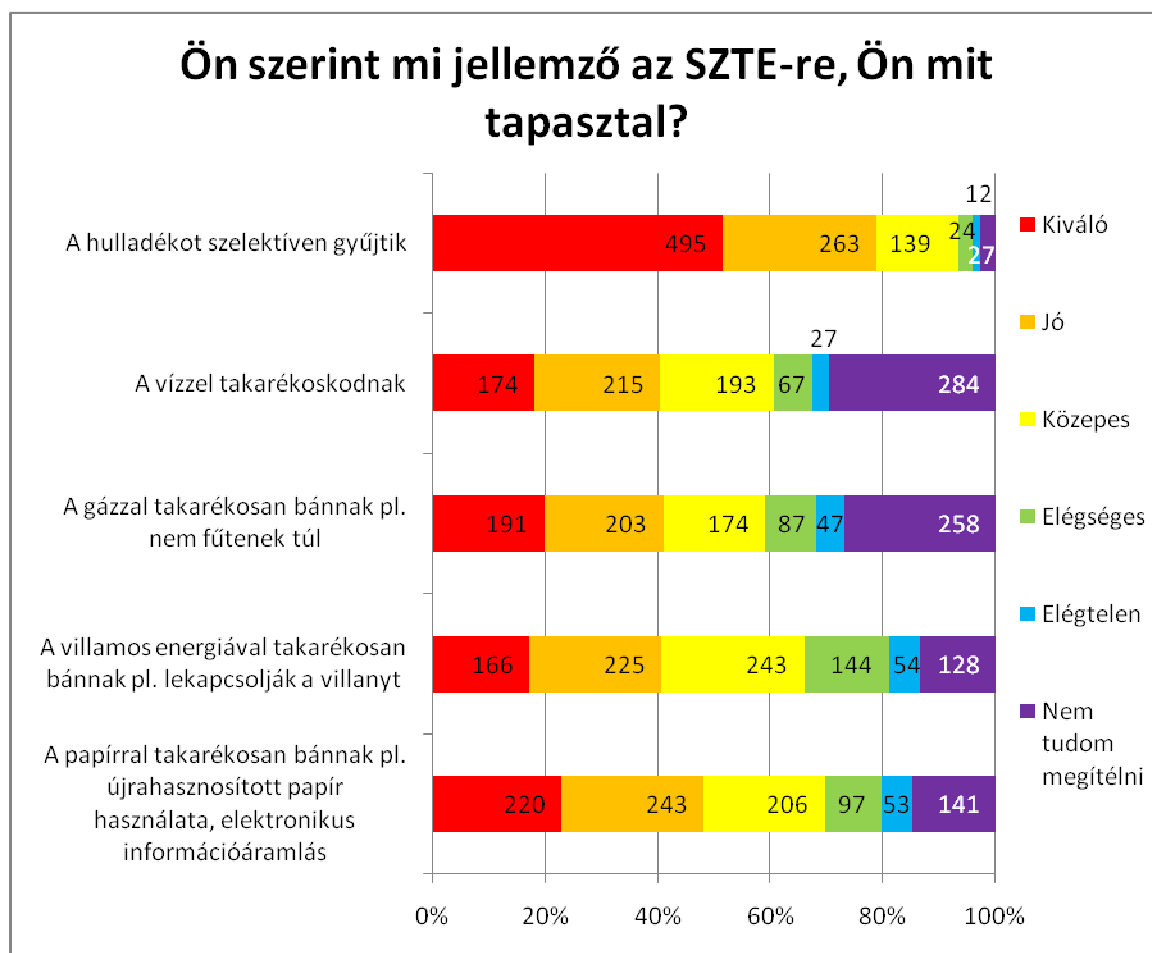
A következő kérdésünk arra irányult, hogy a válaszadók szerint a közvetlen környezete (diáktársai, családtagjai, barátai, kollégái, stb.) érzékeny-e a társadalmat, környezetet érintő kérdésekre.



Az ábrán jól látható, hogy legnagyobb mértékben (40%) az „igen, tesznek is érte” választ adták, míg csupán 8%-a mondta, hogy nem érdekli a környezetét a téma.

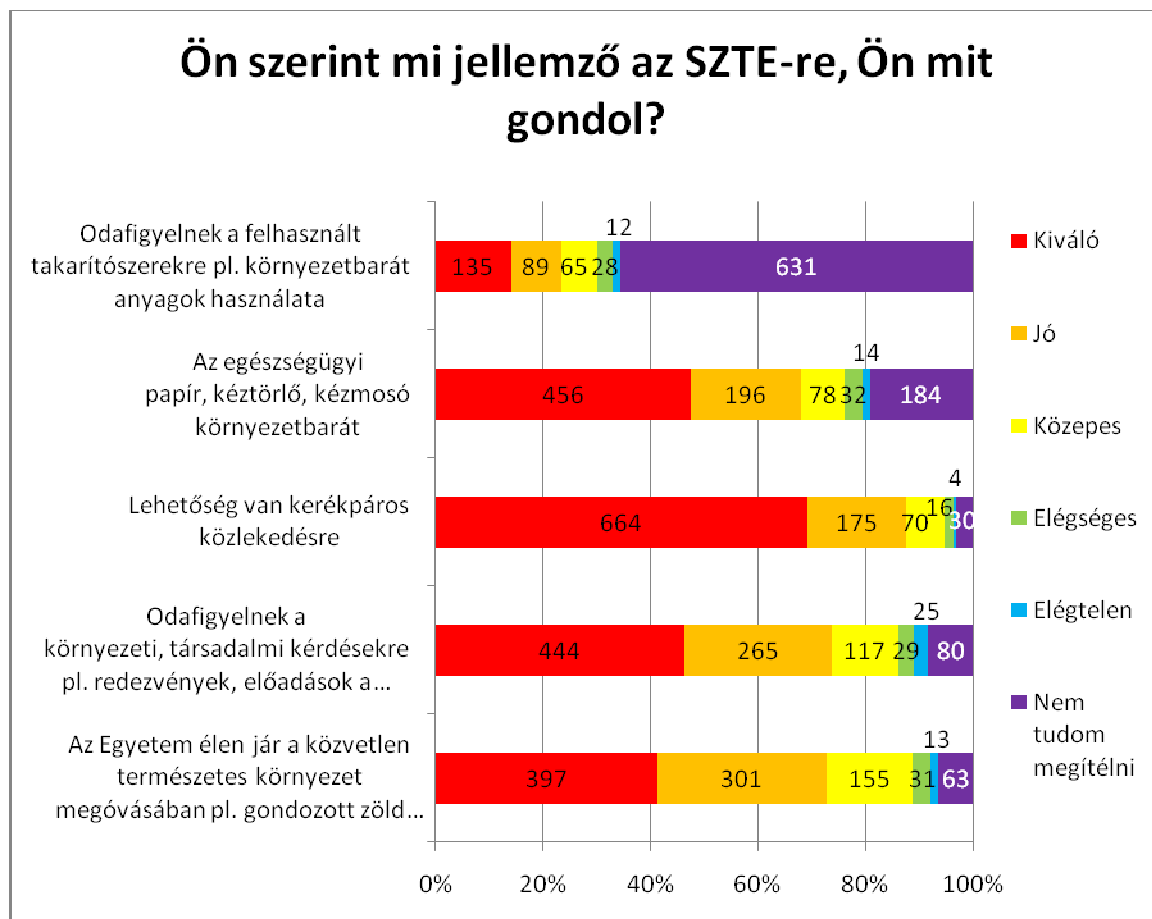


Következő kérdéscsoportban arra voltunk kíváncsiak, hogy a válaszadók szerint a Szegedi Tudományegyetemre (SZTE) mi a jellemző, mit tapasztalnak.



A diagramok alapján látható, hogy látogatóink észreveszik és pozitívan értékelik a környezet megóvása érdekében tett erőfeszítéseinket. Többnyire kiemelkedő osztályzattal illették a kerékpáros közlekedés lehetőségét (664 válaszadó), és a szelektív hulladékgyűjtést (495 válaszadó).





Az „Ön szerint mi jellemző a Szegedi Tudományegyetemre, Ön mit tapasztal?” kérdésünk feltevésekor több tényezőt is kiemeltek, ilyen például a szelektív hulladékgyűjtés, amelyet a válaszadók kb. 80% emelt ki. A legpozitívabban a kerékpáros közlekedésre nyílt lehetőséget értékelték. Kiemelkedő továbbá, hogy a környezetbarát egészségügyi papír, kéztörölő, kézmosót kedvezően ítélték meg.

Kiemelték továbbá, hogy az Egyetem odafigyel a környezeti, társadalmi kérdésekre (pl. rendezvények, előadások a témában, egyéb önkéntes szerveződés), illetve Egyetem élen járását a közvetlen természetes környezet megóvásában (pl. gondozott zöld területek, virágágyások kialakítása). A válaszadó kb. fele értékelte jónak, hogy az Egyetem a papírral takarékosan bánik (pl. újrahasznosított papír használata, elektronikus információáramlás).



B. Milyen gyakran látogatják, veszik igénybe az alábbi egységeket

Ebben az alfejezetben a három fő kérdéscsoportból a „milyen gyakran” típusú kérdéseinkre kapott válaszok eredményeit mutatjuk be. Arra a kérdésre, hogy milyen gyakran szokták igénybe venni, látogatni az alábbi egységeket, a 960 megkérdezett a következő válaszokat adta.

	NEM látogatja (960 fő =100%)	Látogatja (fő)	Naponta	Hetente többször	Hetente egyszer	Havonta	Ennél ritkábban
			(a látogatók százalékában)				
SZTE TIK		960	42%	39%	11%	7%	1%
Egyetemi Könyvtár kölcsönzés	9%	876	4 %	19%	24%	38%	15%
Egyetemi Könyvtár olvasótermi helyben olvasás	23%	738	13%	24%	17%	24%	22%
Egyetemi Könyvtár folyóirat ill. újságolvasó	49%	488	3%	9%	12%	31%	44%
Kiállítási tér, mint találkozási pont, tanulási lehetőség, stb.	23%	742	11%	17%	16%	33%	24%
Hallgatói Szolgáltató Iroda	16%	808	0,3%	1%	1%	13%	85%
Központi Ügyfélszolgálat	36%	615	3%	4%	6%	20%	66%
Számítógépes kabinetek	10%	861	27%	35%	14%	14%	9%

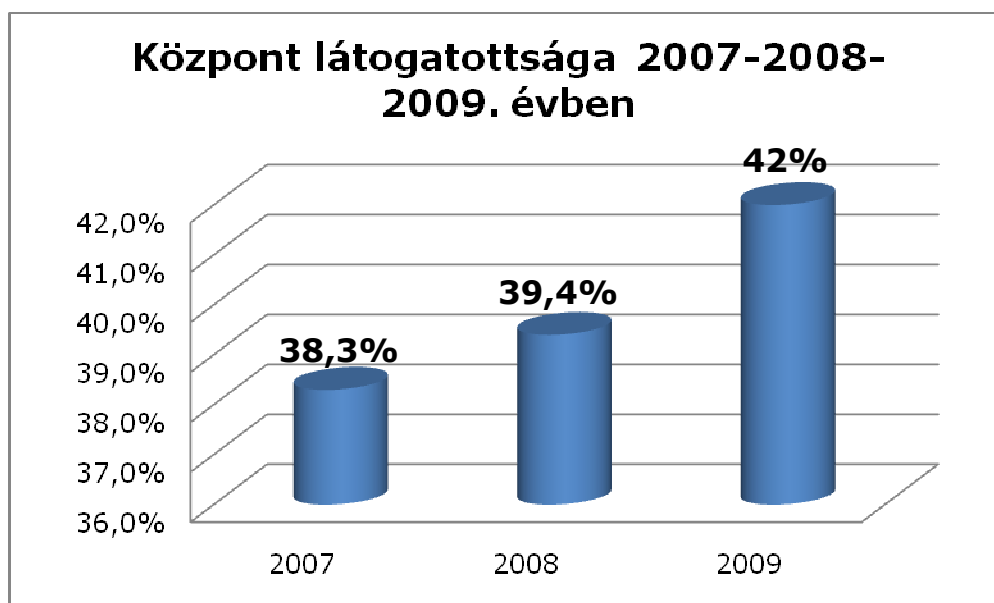


Az első oszlop az összes megkérdezettek közül azok válaszában százalékos arányát láthatjuk, akik az adott egységeket nem látogatják. A második oszlop adataiból olvasható, hogy a megkérdezettek közül hány fő látogatja ténylegesen az adott szervezeti egységeket, aminek eloszlását a további oszlopok mutatják.

A korábbi évekhez hasonlóan a válaszadók több mint 40%-a látogatja a Központot naponta, további 40% hetente többször. Ők leginkább a könyvtár és a számítógépes kabinetek szolgáltatásait veszik igénybe, illetve kihasználják a Központ által nyújtott tanulási lehetőséget. A 2007-es eredményekhez képest 4 százalékponttal növekedett a naponta látogatók aránya.

Hasonlóképpen az előző évi felmérésekhez, a Hallgatói Szolgáltató Iroda (HSZI) szolgáltatásait legnagyobb mértékben (85%) ritkábban, mint havonta veszik igénybe. Ez nem meglepő, hiszen az Iroda szolgáltatásai időszakosak. Ez igaz az Egyetemi Könyvtár folyóirat-olvasó részlegére is (44%).

Évről évre egyre többen járnak napi szinten a TIK-be. 2007-ben a válaszadók 38,3%-a, 2008-ban 39,4%-a míg 2009-ben 42%-a látogatnak el naponta a Központba, amelyet az alábbi ábra szemlélteti.



A számítógépes kabinet igénybevétele 2007-ben és 2008-ban (naponta a válaszadók 23,2%-a, illetve 22%-a) nagyjából azonos szintű volt, míg 2009-ben emelkedett ennek aránya.

Összességében elmondható, hogy a Tanulmányi és Információs Központ pozitív megítélésének köszönhetően évente növekszik a látogatók száma. Naponta 4.000-5.000 látogató lép be a Központba, és eddig (2009. június 30-ig) több, mint 4,5 millió regisztrált látogatója volt intézményünknek.

C. Milyen mértékben elégedett

Ebben az alfejezetben a három fő kérdéscsoportból a „milyen mértékben elégedett” kérdésünkre kapott válaszok eredményeit mutatjuk be. Arra a kérdéseinkre, hogy a Központ egyes szolgáltatásaival, munkatársaival, felszereltségével milyen mértékben elégedettek a látogatóktól a következő osztályzatokat kaptuk.

	1	2	3	4	5	X	VÁLASZADÓK INTENZITÁSA
a Központ nyitva tartásával?	2,2 %	4,7 %	10,3%	32,9%	48,7%	0,8 %	99,9%
a Központi Ügyfélszolgálat munkatársaival (segítőkézség, problémamegoldás, informáltság, kedvesség, gyorsaság)?	1,2%	2,2%	10,4%	24,5%	36,4%	25,0%	100%
a Ruhatárban dolgozó munkatársakkal (gyorsaság, segítőkészség, udvariasság, tájékozottság)?	0,1%	0,5 %	2,8 %	11,0 %	72,0 %	13,4%	100%
a Biztonsági Szolgálat munkatársaival (segítőkézség, informáltság, udvariasság)?	1,0 %	3,4 %	11,7%	27,4 %	55,0 %	1,3 %	100%
az automata csomagmegőrző szekrényekkel?	4,0 %	9,0 %	23,7 %	27,5 %	27,0%	8,5 %	100 %



a számítógépes kabinetek felszereltségével (monitorok, kártyás billentyűzet, sávszélesség, nyomtatási lehetőség)?	0,5 %	1,6 %	14,9 %	37,9 %	38,2 %	6,7 %	100 %
az előadók felszereltségével (a terem légköre, kialakítása, külleme, technikai felszereltsége, hőmérséklet)?	0,2 %	0,3 %	2,5 %	21,8 %	55,2 %	19,5 %	100 %
a mosdók tisztaságával?	0,2 %	0,6 %	5,8 %	23,9 %	68,8%	0,5 %	100 %
a mosdók felszereltségével (egészségügyi papír, kéztörölő, szemetes, szappan)?	0,1 %	0,3%	3,8 %	19,4 %	75,8%	0,4 %	100 %
az Egyetemi Könyvtár kölcsönzőjének munkatársaival	0,4 %	1,9 %	8,4 %	29,2 %	51,3 %	8,5 %	100 %
az Egyetemi Könyvtár könyvtári tájékoztatójának munkatársaival	0,3 %	1,4 %	6,5 %	22,4 %	38,3 %	30,9 %	100 %
az Egyetemi Könyvtár olvasótermi munkatársaival	0,8 %	1,4 %	6,4 %	25,7 %	52,5 %	13,0 %	100 %

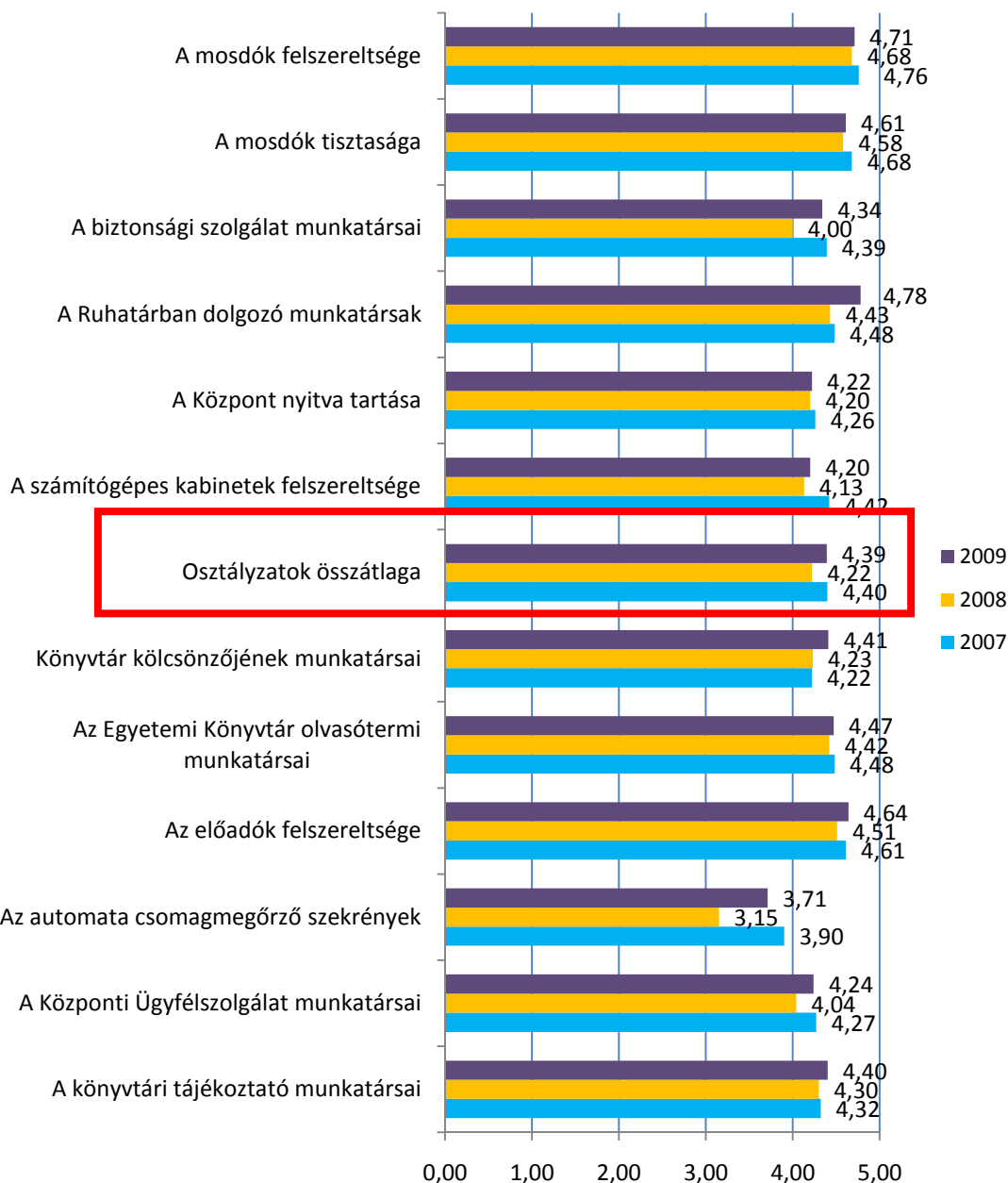
A fenti táblázat azt mutatja, hogy a Központ szolgáltatásait, a munkatársak munkája a leggyakrabban 5-ös és 4-es osztályzatot kaptak. Az osztályzatok átlaga 4,39 melyet az elmúlt két év eredményeivel párhuzamosan, részletesen a következő diagram szemléltet.

A látogatók véleménye ugyan számunkra is fontos tényező, azonban az Egyetemi Kávézó irányítása nem tartozik az Igazgatóság hatáskörébe, ezért annak megítélése az alábbi diagramba nem került bele. Igaz, hogy az ezzel kapcsolatos problémák megoldása elsősorban nem a mi kompetenciánk, azonban minden tőlünk telhetőt megteszünk a fejlesztés és a diákközpontúság érdekében.



Megítélések átlaga 2007-2008-2009 között

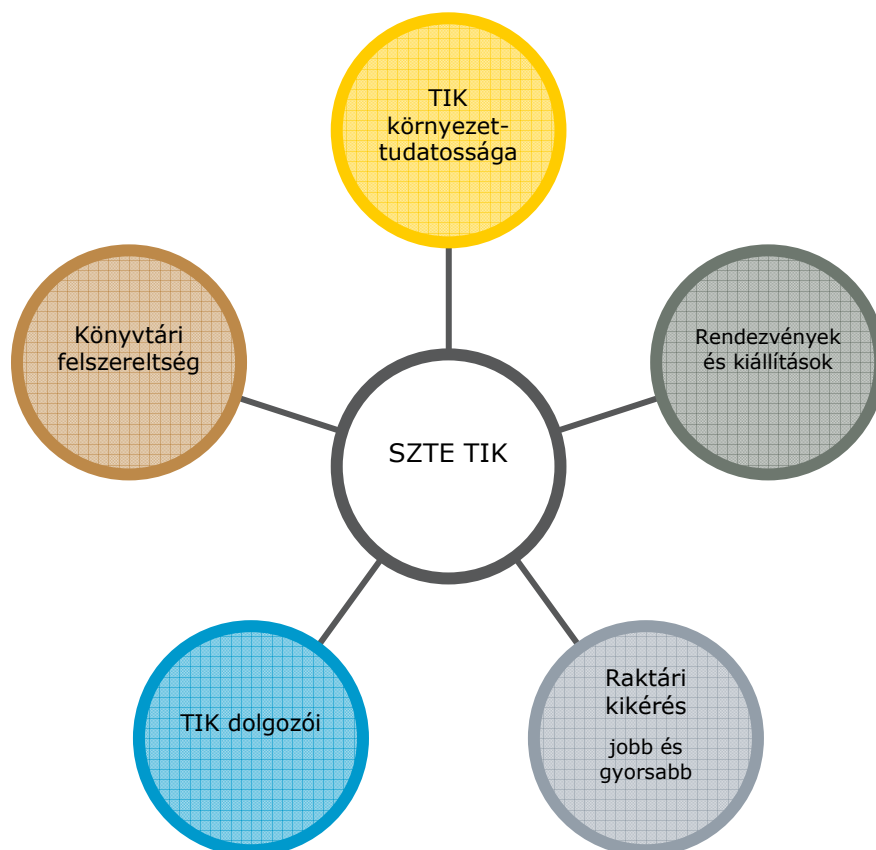
2007: N=733; 2008: N=714; 2009: N=960



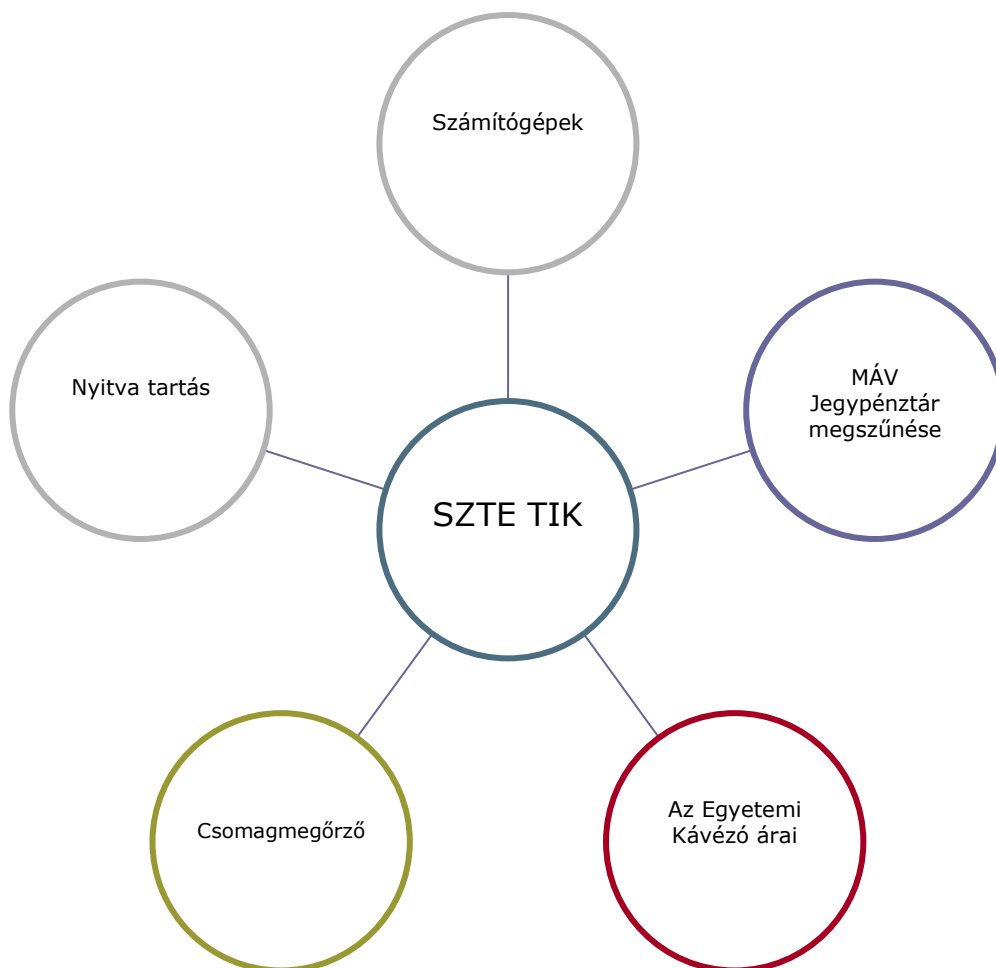
Az egységek és szolgáltatások megítélése minden kérdésre vonatkoztatva és összességében is javult a tavalyi évhez képest. Látogatóink véleményét nagyra tartjuk, ezért is tartjuk fontosnak az évenkénti elégedettségi felmérés elvégzését. A tavalyi eredményekből kiindulva több intézkedést is tettünk a gyengeségeink javítása érdekében. Erőfeszítéseinket mi sem bizonyítja jobban, mint az, hogy hallgatóink elégedettebbek velünk, mint 2008-ban.

Megkérdeztük még látogatóinkat, hogy amennyiben korábban is látogatták a különböző egységeket, használták a szolgáltatásokat, volt-e olyan közöttük, amelyek számukra pozitív vagy negatív irányba változtak. Az eredményeket a következő két diagramban foglaltuk össze, kiemelve az öt pozitív irányú és az öt negatív irányú változást.

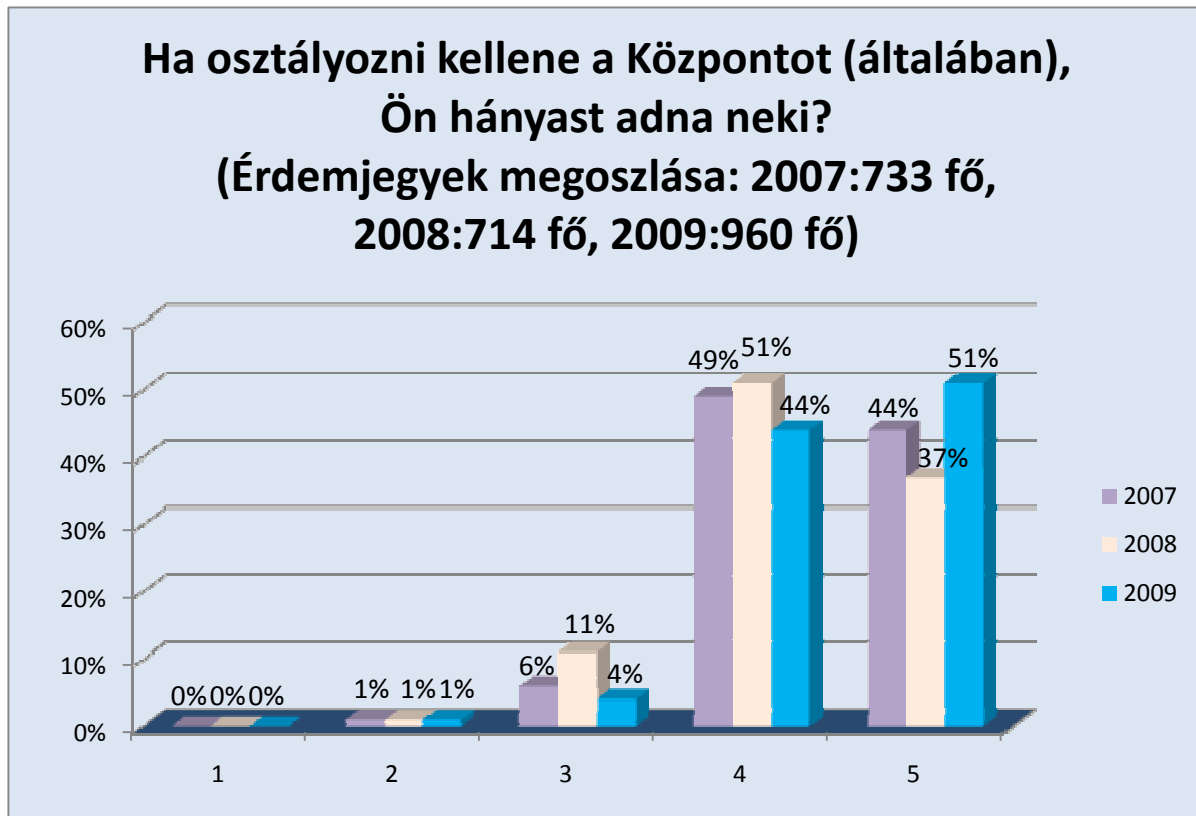
Pozitív irányú változások a TIK-ben - TOP 5



Negatív irányú változások a TIK-ben - TOP 5



A következő kérdésünkben arra kértük a válaszadókat, hogy osztályozzák a Központot. 2007-ben a megkérdezettek 93%-a adott 5-öst vagy 4-est, 2008-ban 88%-a, 2009-ben pedig 95%-a. Ez egy nagyon sikeresnek mondható pozitív irányú változás.



A látogatók számának bővülésével magyarázzuk a számítógépes kabinet terhelésének növekedését. Ez okozza, hogy a több mint 300 gépre nagyobb számú látogató jut, így megnő az esetleges várakozási idő, valamint a gépek kihasználtsága is nagyobb, így a meghibásodásuk lehetősége is, aminek javítását mindig a tőlünk telhető leggyorsabban igyekszünk megoldani.

A nyitva tartás kérdését ez évben is sokan negatívumként említették. Ez már a tavalyi felmérésben is felmerült, akkor meg is válaszoltuk látogatóinknak ennek okát, melyet ismét olvashatnak a jelentésben.



Látogatottsági kimutatás	
2004. (dec. 13-31.)	
tanórát látogató hallgatók:	-
Látogatottsági kimutatás	
2004. (dec. 13-31.)	
tanórát látogató hallgatók:	-
rendezvényre érkezők:	1 100 fő
regisztrált felhasználók ¹ :	17 129 fő
Összesen	18 229 fő
2005.	
rendezvényre érkezők:	38 000 fő
regisztrált felhasználók:	637 742 fő
Összesen	675 742 fő
2006.	
rendezvényre érkezők:	53 000 fő
regisztrált felhasználók:	680 603 fő
Összesen	769 603 fő
2007.	
rendezvényre érkezők:	54 140 fő
regisztrált felhasználó:	720 844 fő
Összesen	774 984 fő
2008.	
rendezvényre érkezők:	52 390 fő
regisztrált felhasználó:	700 828 fő
Összesen	759 218 fő
2009. június 30.	
rendezvényre érkezők:	62 333 fő
regisztrált felhasználók:	656 501 fő
Összesen	718 834 fő
Mindösszesen	4 560 000 fő

¹ Regisztrált felhasználó: a védett területre a beléptető rendszeren keresztül belépett látogató



A hosszabb nyitva tartás lehetőségét (hétvégi és hétköznapi hosszított nyitva tartás) a tavalyi évhez hasonlóan nagyon sokan felvetették. A Tanulmányi és Információs Központ 2004 decemberében nyitotta meg kapuját. A látogatók számát (könyvtári felhasználók, tanórát látogató hallgatók, rendezvényekre érkezők) a kezdetektől nyilvántartjuk. 2009. május 10-én a 4 milliomodik látogatónkat köszönthettük, ami átlagban 4.000 fős napi látogatottságot jelent, melyet a fent táblázat szemléltet.

A korábbi látogatottság archívumából viszont az látható, hogy a napi átlagos felhasználóknak (3.000 fő) csak töredéke vette igénybe az intézmény szolgáltatásait, abból is legnagyobb arányban a számítógépes kabinetet. A hétvégi látogatottság alakulását az alábbi táblázat ismerteti.

2009. év január (regisztrált felhasználók száma)	
Nyitva tartás: szombatonként 09:00-16:00	
január 10. szombat	241 fő*
január 17. szombat	834 fő
január 24. szombat	535 fő
január 31. szombat	269 fő

* a beléptető rendszer csak 13:00 órától számlálta a belépőket.

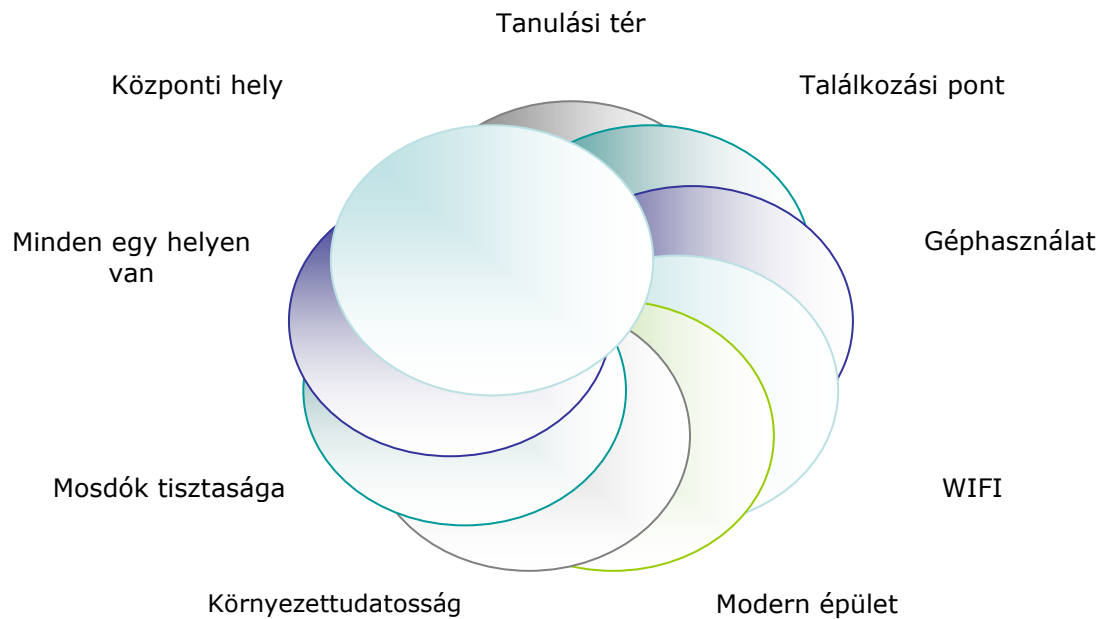
A 25.000 négyzetméteres épület munkanapon kívüli fenntartási költsége az Egyetem számára olyan plusz terhet jelent, amelyet csak akkor tud vállalni, ha az egyetemi polgárok nemcsak alternatív időtöltési lehetőségként értékelik a TIK-et, hanem valóban igénybe veszik nagy számban – az átlagot megközelítően – a szolgáltatásokat.

Még mindig sarkalatos kérdés a TIK-ben üzemelő Egyetemi Kávézó megítélése. Amellett, hogy a Kávézó vezetése nem tartozik az Igazgatóság hatáskörébe, mi is igyekeztünk lépéseket tenni. Bővült a kínálat, a tisztaságára még jobban figyelünk, modernizáltuk a szellőzőrendszert. A hajnali takarításon kívül a nap folyamán, a nyitva tartás alatt is folyamatosan fenntartjuk a rendet.

A kérdőív kitöltése során egy nyitott kérdés keretében arra kértük a válaszadókat, hogy fogalmazzák meg, mit tartanak a legjobb és a legrosszabb dolognak a TIK-ben. Az erre kapott válaszokat a következő ábrák szemléltetik.



Legjobb dolog a TIK-ben



Az ábrán azokat a dolgokat tüntettük fel, melyeket a megkérdezettek a legnagyobb arányban említettek. Az első helyen a tanulási teret emelték ki, majd a központi helyet és a találkozási pontot. Fontos tényezőnek tartják, hogy minden egy helyen van, így könnyen elintézhetőek az egyetemi teendők. Többen kiemelték a számítógépes kabinetet, hiszen így a TIK segítségek nyújt azon diákoknak, akik nem rendelkeznek otthoni számítógéppel, illetve internet hozzáféréssel. Ezzel együtt említették az „ingyenes” WIFI használatot is.



Nagyon tetszik a látogatóknak az épület modernitása, jól felszereltsége, illetve több funkcionalitása. Emellett említették a mosdókat, illetve azok tisztaságát.

Fontosnak tartják a látogatók, hogy az intézmény egész területén lehetőség van a szelektív hulladékgyűjtésre. Kiemelték továbbá, hogy a Központ odafigyel a környezetre, példaként említették a mosdókban elhelyezett kiírásokat.

Ezen kívül még sok előnyt érintettek a látogatók. Például a dolgozók segítőkészségét, a Könyvtári éjszakát, a tájékoztatást, a világos olvasó teret, vagy egyszerűen csak annyit mondtak, „jó, hogy van”.

Voltak, akik egy mondattal összefoglalták, mit is jelent számukra a TIK, melyek így hangzanak: „TIK rajongó vagyok!”, illetve „az ország legjobb egyetemi könyvtára”. Ezek számunkra nagyon kedves gondolatok.

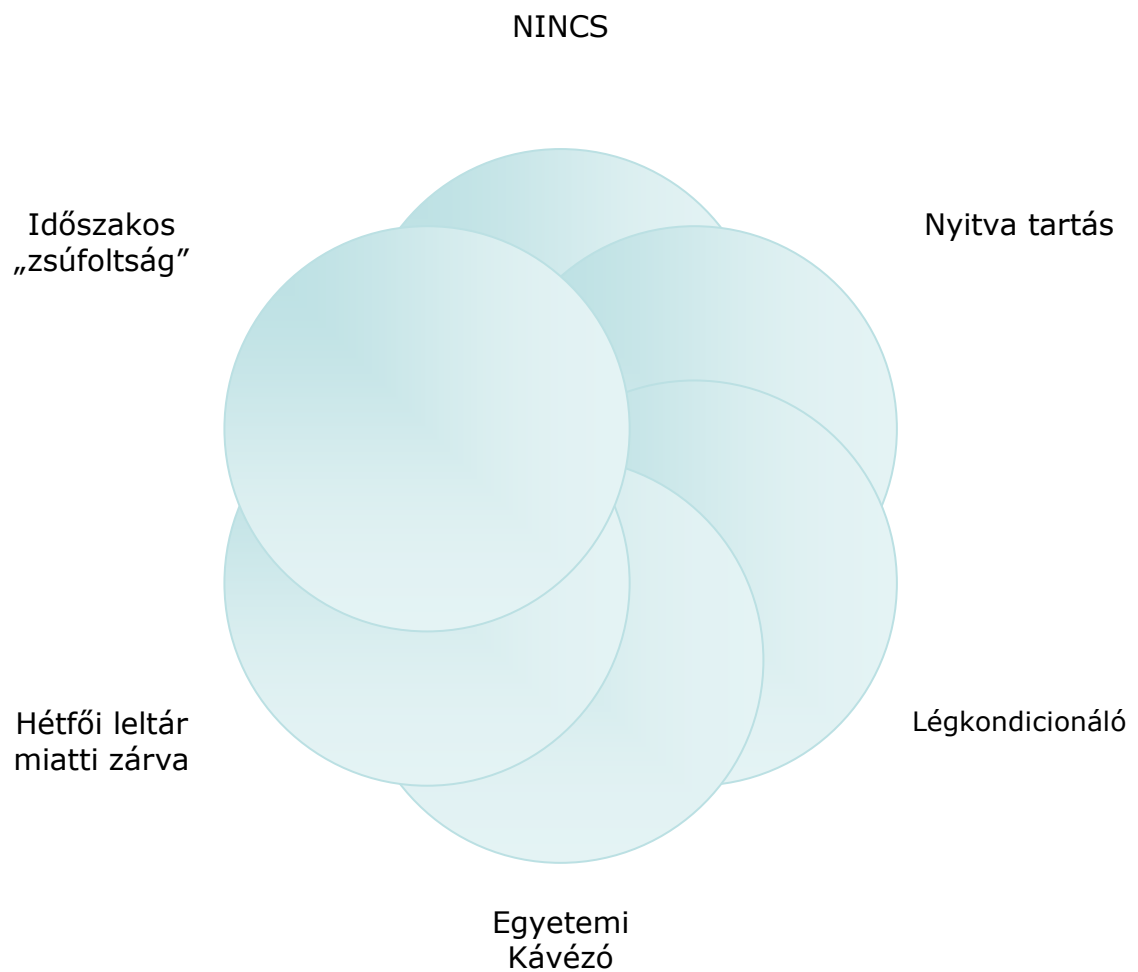
Természetesen nem csak a legjobb dolgokra figyelünk oda, hiszen a negatív értékekből is tudunk tanulni és még diákközpontúbbá válni. Hibáink kiküszöbölése révén tudunk előrébb lépni. Az alábbi ábrán azon dolgokat szedtük össze, melyeket a válaszadók legtöbbször említettek.

Fontos leszögeznünk, hogy a negatívumok felsorolásakor a válaszadók közel 50%-a nem tudott ilyen tényező megemlíteni. A legtöbben a nyitva tartást, illetve az időszakos „zsúfoltságot” emelték ki. Említésre került az Egyetemi Kávézó is.

Sokan kiemelték továbbá a hónap első hétfői délelőtti, leltár miatti zárva tartás, valamint a légkondicionáló általuk feleslegesnek vélt használatát.



Legrosszabb dolog a TIK-ben



Összegzés

Intézményünkben az elégedettségi felmérést 2007-ben végeztük először, amivel hagyományt kívántunk teremteni az éves, rendszeres elégedettségi kutatás lefolytatásához. Az elégedettségi felmérést azóta évente végezzük el, hogy lássuk a tendenciákat, felismerjük azokat a pontokat, ahol a színvonal megtartása érdekében be kell avatkozni, illetve reményeink szerint megtarthatjuk a már meglévő erősségeinket.

A Központ fennállásának ötödik évében az intézmény betölti négy fő funkcióját, megfér egymás mellett a tanulási, a szolgáltatási, a konferencia és az oktatási tér. Ezek mellett kialakult ötödik funkció, a hallgatók találkozási pontja is egyre erősödik, egyre többen látogatják pusztán azért, „mert jó ide bejönni”. Úgy tűnik sikerült hagyományt teremteni az egyes ünnepek, események közös megtartásával (TIK születésnap, TIK Mikulás, TIK Karácsony, TIK Földnapja, TIK Húsvét, 3. milliomodik látogató, stb.), ami szintén a közösségi élet összekovácsolását segíti elő a dolgozók és látogatók körében.

A kezdetektől fogva fontos számunkra a környezet megóvása, a környezettudatos magatartás erősítése mind a dolgozók, mind a látogatók részéről. Tudatosan, szervezett keretek között figyelünk oda környezetünkre mind működési tevékenységeinkben (fordított kapcsolók alkalmazása, takarékosabb áram- és vízhasználat, szelektív hulladékgyűjtés, stb.), mind programjainkon keresztül (Föld napja, Környezettudatos kampány indítása, stb.).

A TIK vezetése mindent elkövet, hogy a nyitásakor tapasztalt újdonság varázsa, tisztaság, modernség fennmaradjon, és tovább fejlődjön. Ehhez számítunk továbbra is minden látogatónk együttműködésére, hiszen a tisztaság, a környezetvédelem, az értékek megóvása közös ügyünk.

Ezúton is szeretnénk megköszönni a felmérésben részt vett látogatóink aktív közreműködését, hogy véleményükkel hozzájárultak az eredményes munkához.

Szeged, 2009. június 30.



Kutatási felelősök

Puskás Rita, gyakornok, Motika Ágnes, gyakornok és Bekk Éva, gyakornok

Szakmai felelős

Erdélyi Evelyn, kongresszusi központ vezető

Jóváhagyta

Dr. Majó Zoltán, fejlesztési igazgató

Melléklet: 1 db kutatási kérdőív



LÁTOGATÓI ELÉGEDETTSÉG MÉRÉSE 2009

1. Ön milyen gyakran szokta látogatni, igénybe venni?

	Naponta	tente többször	tente egyszer	Havonta	Ennél ritkábban	NEM látogatja
SZTE TIK						
Egyetemi Könyvtár kölcsönzés						
Egyetemi Könyvtár olvasótermi helyben olvasás						
Egyetemi Könyvtár folyóirat ill. újságolvasó						
Kiállítási tér, mint találkozási pont, tanulási lehetőség, stb.						
HSZI						
Központi Ügyfélszolgálat						
Számítógépes kabinetek						

2. Ön milyen mértékben elégedett? (egyáltalán nem(1) – teljes mértékben(5), illetve amennyiben nem tud, nem akar válaszolni, kérjük jelezze X-szel)

	1	2	3	4	5	X
a Központ nyitva tartásával?						
a Központi Ügyfélszolgálat munkatársaival (segítőkészség, problémamegoldás, informáltság, kedvesség, gyorsaság)?						
a Ruhatárban dolgozó munkatársakkal (gyorsaság, segítőkészség, udvariasság, tájékozottság)?						
a Biztonsági Szolgálat munkatársaival (segítőkészség, informáltság, udvariasság)?						
az automata csomagmegőrző szekrényekkel?						
a számítógépes kabinetek felszereltségével (monitorok, kártyás billentyűzet, sávszélesség, nyomtatási lehetőség)?						
az előadók felszereltségével (a terem légköre, kialakítása, külleme, technikai felszereltsége, hőmérséklet)?						
a mosdók tisztaságával?						



a mosdók felszereltségével (egészségügyi papír, kéztörölő, szemetes, szappan)?						
az Egyetemi Könyvtár kölcsönzőjének munkatársaival						
az Egyetemi Könyvtár könyvtári tájékoztatójának munkatársaival						
az Egyetemi Könyvtár olvasótermi munkatársaival						

3. Amennyiben korábban is látogatta a különböző egységeket, használta a szolgáltatásokat, van olyan közöttük, ami az Ön számára:

Pozitív irányba változott:

.....

Negatív irányba változott:

.....

4. Milyen céllal szokta legtöbbször igénybe venni a Központi Ügyfélszolgálat szolgáltatásait? Maximum 2 választ jelölhet be!

- diákigazolványra pénz töltése
- fénymásoló-kártya vásárlása
- ideiglenes kártya igénylése (belépő, kabinet, fénymásoló)
- információ a csomagmegőrzővel kapcsolatban
- egyéb

.....
 nem szokta igénybe venni

5. Ön szerint megfelelő időben informálja a TIK a látogatóit az esetleges nyitva tartást érintő változásokról?

- igen
- nem
- nem érinti / nem tudja



5.1. Ön milyen információs csatornán keresztül értesül a programok, rendezvények miatti esetleges nyitva tartást érintő változásokról? Kérjük, a legmeghatározóbbat jelölje be!

- a Központban elhelyezett kiírásokon keresztül (forgóajtón, ruhatárnál, Egyetemi Kávézóban)
- a TIK (www.tik.u-szeged.hu) weblapjáról
- az Egyetemi Könyvtár (www.bibl.u-szeged.hu) weblapjáról
- informális úton
- egyéb módon:.....
- nem értesül
- nem érinti / nem tudja

6. Ha osztályoznia kellene a Központot (általában), Ön hányast adna neki?

1 2 3 4 5

Kérem, indokolja választát!

.....

.....

.....

7. Hallotta -e már azt a kifejezést, hogy társadalmi felelősségvállalás, CSR?

- Igen, már híradásokban, médiában olvastam, hallottam
- Igen, előadáson, órán hallottam róla
- Igen, már részt is vettem ilyen programban
- Nem, nem ismerem

7.1. Soroljon fel három szervezetet, akiről tudja, hogy ezt alkalmazza!

- 1.)
- 2.)
- 3.)

8. Ön szerint az emberek mivel azonosítják a társadalmi felelősségvállalást? Max. hármat jelölhet!

- Fenntarthatjuk gazdasági sikereinket, és üzleti előnyt érünk el azzal, hogy jó hírnevet alakítunk ki
- Elnyerjük azoknak a személyeknek a bizalmát, akik a környezetünkben tevékenykednek (diáktársak, munkatársak, szomszédok, beszállítók – stakeholderek)
- Önkéntes elköteleződés a közjó mellett
- A jövő generációjának védelme, élhető környezet átörökítése
- Pozitív érzelmi kötöttséget kialakítani az emberekben a környezettel, természettel
- Pusztán marketing, PR tevékenység



9. Ön szerint az emberek mit gondolnak a környezetünket érintő változásokról? Melyik két válasz a legjellemzőbb?

- Törvényszerű dolog, ami napjainkban tapasztalható (máskor is volt már klímaváltozás a Föld történetében)
- Az egyénnek nincs igazi felelőssége, ez az államok, kormányok dolga
- Legfőképpen a vállalatok tehetnek erről, nekik kell megoldaniuk ezt a kérdést
- Mindenki ügye a fennálló helyzet (kormányok, vállalatok, egyének)
- Sokaknak fogalmuk sincs, hogy mi zajlik körülöttük, érdektelenek az ilyen témákra
- Nincs itt semmilyen környezeti változás, csak a média fújja fel a dolgot

10. Ön szerint mi jellemző a Szegedi Tudományegyetemre, Ön mit tapasztal?

	1	2	3	4	5	Nem tudom megítélni
1. A hulladékot szelektíven gyűjtik						
2. A vízzel takarékoskodnak						
3. A gázzal takarékosan bánnak pl. nem fűtenek túl						
4. A villamos energiával takarékosan bánnak pl. lekapcsolják a villanyt						
5. A papírral takarékosan bánnak pl. újrahasznosított papír használata, elektronikus információáramlás						
6. Odafigyelnek a felhasznált takarítószerekre pl. környezetbarát anyagok használata						
7. Az egészségügyi papír, kéztörölő, kézmosó környezetbarát						
8. Lehetőség van a kerékpáros közlekedésre						
9. Odafigyelnek a környezeti, társadalmi kérdésekre pl. rendezvények, előadások a témában, egyéb önkéntes szerveződések						
10. Az Egyetem élen jár a közvetlen természetes környezet megóvásában pl. gondozott zöld területek, virágágyások kialakítása						



11. Ön szerint közvetlen környezete (diáktársai, családtagjai, barátai, kollegái) érzékenyek a társadalmat, környezetet érintő kérdésekre?

- Nem, nem érdekli őket
- Nem, de beszélnek róla
- Igen, tesznek is érte
- Igen, tesznek érte és másokat is erre buzdítanak
- Nem tudom megítélni

12. Ön hányasra értékelné az SZTE TIK környezettudatos magatartását, társadalmi felelősségvállalását?

1 2 3 4 5

13. Ön mit tart a legjobbnak, illetve mit tart a legrosszabbnak a TIK-ben?

.....

.....

.....

14.1 Az Ön neme?

Nő / Férfi

14.2 Az Ön kora?

18 év alatt 18-25 év 26-30 év 31-40 év 40 év felett

14.3 Az Ön státusza?

SZTE hallgatója SZTE oktatója / dolgozója

Évfolyam:

1. évfolyam

3. évfolyam

5. évfolyam

Ph.D.

2. évfolyam

4. évfolyam

6. évfolyam

ÁJTK

ETSZK

GYTK

MGK

ÁOK

FOK

JGYPK

TTIK

BTK

GTK

MK

ZMK

más egység:.....

Nem SZTE, hanem más felsőoktatási intézmény hallgatója / dolgozója:

.....

Nem egyetemi polgár:

.....

14.4 Egyéb hozzáfűznivaló, javaslat:

.....

.....

Felvétel helye és ideje:

Kérdezőbiztos neve:.....

